คู่มือการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร



Zenith
Sukhumvit Hotel, Bangkok

Zenith

Sukhumvit Hotel, Bangkok

คู่มือการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร

คำนำ

การจัดทำเอกสารคู่มือปฏิบัติแผนกอาหารและเครื่องดื่มฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานภายในห้องอาหารของโรงแรมซีนิท สุขุมวิท โฮเทล และจากประสบการณ์การทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานได้รับทราบและเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้อง

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าขั้นตอนรายละเอียดในคู่มือการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่พนักงานในห้องอาหารรวมถึงพนักงานใหม่ที่ต้องการเพิ่มความรู้ความสามารถในการเริ่มปฏิบัติงานให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพและหากข้อเสนอแนะใดๆเพิ่มเติมอันเป็นประโยชน์ต่องานนี้ ผู้จัดทำยินดีรับไว้พิจารณากรุณาแจ้งความจำนงได้ที่แผนกอาหารและเครื่องดื่ม

โรงแรมซีนิทสุขุมวิท โฮเทล ขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

นางสาวศิตาภรณ์ สมบูรณ์พงษ์

ผู้จัดทำ

24 มีนาคม 2561

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานแผนกอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร

นโยบาย

เนื่องจากแผนกการบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรมซีนิท สุขุมวิท โฮเทล นั้น เป็นแผนกที่ให้บริการในด้านอาหารนานาชาติและเครื่องดื่มที่หลากหลาย ซึ่งมีพนักงานบริการอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้นเพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าใจและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้ทำวิจัยจึงจำเป็นต้องจัดทำหนังสือคู่มือประกอบการปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่มเล่มนี้ เป็นเกณฑ์การสร้างความรู้ ความเข้าใจ กฏระเบียบต่างๆภายในแผนก ซึ่งพนักงานในแผนกทุกคนต้องยึดถือและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อที่จะก่อให้เกิดสูงสุดให้แก่งานบริการและองค์กร

1. ปรัชญาการดำเนินธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม

วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินธุรกิจขั้นพื้นฐานของโรงแรมได้แก่ "การให้บริการ" ต่อลูกค้าที่มาพักและใช้บริการทุกท่าน ความพยายามและความตั้งใจในการทำงาน พนักงานทุกคนจะต้องมีความมุ่งมั่นในการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งการที่เราได้ให้ความสำคัญในการให้บริการต่อลูกค้านั้น ย่อมส่งผลถึงชื่อเสียงและผลประโยชน์ของโรงแรมในภายภาคหน้า รวมทั้งต่อตัวเราเองด้วย ความพอใจของลูกค้าจะเป็นสิ่งที่ชี้นำถึงความสำเร็จในอนาคตของโรงแรม อันจะส่งผลให้โรงแรม ท่านเจ้าของ และบริษัทฯ มีความมั่นคงเจริญรุ่งเรืองยิ่งๆ ขึ้น พนักงานทุกๆ คน คือ ทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่ายิ่งต่อโรงแรม ควบคู่ไปกับการเจริญเติบโตของโรงแรม โดยทางโรงแรมมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาพนักงานทุกคนให้มีความรู้ ความสามารถ และความเป็นอยู่ที่ดียิ่งๆ ขึ้น

2. หน้าที่ของพนักงาน

ในฐานะที่โรงแรมซีนิท เป็นโรงแรมที่มีชื่อเสียงมายาวนาน ตั้งอยู่ในย่านธุรกิจด้านการท่องเที่ยว ซึ่งมีห้องอาหารและบาร์ที่หรูหราไว้คอยบริการแขกจากต่างประเทศ หน้าที่หลักของพนักงานก็คือ ต้องมุ่งมั่นที่จะทำให้แขกที่มาพักและใช้บริการเหล่านั้น เกิดความประทับใจ และมีความสนุกสนานเพลิดเพลินกับบรรยากาศของความสะดวกสบาย กิจกรรมความบันเทิงหลากหลายที่ทางห้องอาหาร ได้จัดเตรียมไว้เพื่อรองรับแขกอย่างเอาใจใส่และอบอุ่นตามประเพณีไทยเรา

พร้อมๆ ไปกับการให้บริการที่ดีเหมาะสมและมีประสิทธิภาพจากพนักงาน อันจะทำให้โรงแรมได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้า ดังนั้นพนักงานจะต้องให้บริการที่ดีที่สุดต่ลูกค้าเท่าที่จะกระทำได้ เพื่อจะได้เป็นสิ่งผูกมัดและจูงใจลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก ด้วยทัศนคติที่สร้างสรรค์และความร่วมมือร่วมใจในการทำงานระหว่างหมู่คณะ จะทำให้โรงแรมบรรลุถึงผลสำเร็จที่ดีเลิศ และเพื่อเป็นการรักษาความเป็นเลิศนี้ ความสำเร็จของการให้บริการนั้น พนักงานาทุกคนจะต้องปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ และมาตรฐานการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ พร้อมทั้งพยายามทุกวิถีทางที่จะช่วยกันเพิ่มพูนรายได้ และผลประโยชน์ให้กับทางโรงแรม รวมทั้งประสิทธิภาพของการให้บริการของเราต่อลูกค้าให้ดียิ่งๆ ขึ้น

3. การทำงานอย่างมีคุณค่า

- สร้างความประทับใจครั้งแรกต่อลูกค้าทุกๆ ท่าน

- ให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามความต้องการโดยทันทีทันใด

- ปฏิบัติหน้าที่ต่อลูกค้าผู้มาพัก และผู้มาติดต่อธุรกิจด้วยความเต็มใจ

- มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดีในการแก้ไขปัญหาประจำวันที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า
- เมื่อมีโอกาสเอื้ออำนวย พยายามปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มากกว่าปกติเป็นพิเศษ
- พึงระลึกเสมอว่าจะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอและเป็นไปตามมาตรฐานของโรงแรม
- ไม่ควรตอบปฏิเสธต่อลูกค้า ควรจะแก้ไขปัญหาโดยการเสนอทางเลือกต่อลูกค้า
- ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความภาคภูมิใจ
- ดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ด้วยความระมัดระวัง
- ดูแลรักษาความสะอาดของห้องอาหารให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ

4. ทำเลที่ตั้งของโรงแรม

โรงแรมซีนิท สุขุมวิท โฮเทล (The Zenith Sukhumvit Hotel) เป็นโรงแรม ระดับ 4 ดาว ตั้งอยู่ย่านใจกลางเมืองด้านการท่องเที่ยวและศูนย์การค้าต่างๆ ประกอบไปด้วยห้องพักทั้งสิ้นจำนวน
160 ห้อง ลูกค้าผู้ที่มาพักจะได้สัมผัสกับบรรยากาศการตกแต่งภายในห้องพักด้วยความเรียบหรูและทันสมัย

โรงแรมซีนิท สุขุมวิท มีห้องอาหารไว้คอยบริการแขกจำนวน 2 ห้อง ได้แก่ ห้องท๊อปปิคอล แม็ก และห้องอาหารโอเอซิส อีกทั้งยังมีห้องประชุมสัมมนาและจัดเลี้ยงอีกจำนวน 6 ห้อง ได้แก่ ห้องอันดามัน ห้องสิมิลัน ห้องปะการัง ห้องบอลลูม ห้องฟัวเย่ และห้องแฮมมิ่งเวย์ ซึ่งห้องแต่ละห้องเพรียบพร้อมไปด้วยอุปกรณ์อันทันสมัยที่ใช้ในการประชุมสัมมนา นอกจากนี้ยังมีศูนย์ธุรกิจ ห้องออกกำลังกายและสปาซึ่งแต่ละสถานที่มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

Tropical max Restaurant
ห้องอาหารนานาชาติ
รวมทั้งติ่มซำ
บริการเบรคฟาสต์บุฟเฟต์
นานาชาติ เวลา 6.30-10.30 น.





Oasis Restaurant
ห้องอาหารฮาลาลโดยเฉพาะ
เปิดให้บริการตั้งแต่เวลา
11.00-23.00 น.



Banquet Room ห้องจัดเลี้ยง
หรือจัดสัมมนา
โรงแรมได้จัดห้องไว้จำนวน
6 ห้อง พรั่งพร้อมด้วยอุปกรณ์
อันทันสมัยซึ่งห้องต่างๆ ได้ถูก
ตั้งชื่อให้เหมือนกับชื่อของทะเล
มหาสมุทร คือ ห้องอันดามัน
ห้องสิมิลัน ห้องปะการัง
ห้องบอลลูม ห้องฟิวเย







Room Service
สำหรับผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว สามารถสั่งอาหารได้โดยมีบริกรนำส่งถึงห้องพักตลอด 24 ชั่วโมง



Business Center
ศูนย์กลางในด้านต่างๆ ของธุรกิจ สำหรับผู้ที่ต้องการติดต่อธุรกิจที่ต่อเนื่องในช่วงระหว่างเวลาพักผ่อน เพียบพร้อมด้วยอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย เปิดให้บริการทุกวันและห้องแฮมมิ่งเวย์



Fitness center
สิ่งอำนวยความสะดวกในด้านการสันทนาการประกอบด้วยศูนย์สุขภาพการออกกำลังกายพร้อมอุปกรณ์อันทันสมัยครบครัน และเทรนเนอร์คอยให้คำแนะนำ





Spa Davie
เปิดบริการนวดสปาผ่อนคลายเพื่อสุขภาพ สำหรับชาวต่างชาติและชาวไทย มีการนวดที่หลากหลาย เปิดให้บริการทุกวัน และห้องแฮมมิ่งเวย์



คุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. ต้องทำใจและอดทน ในแต่ละวันพนักงานทุกคนจะต้องพบปะกับคที่มาใช้บริการ ซึ่งมีมากมายหลายประเภท แต่หากทุกคนสามารถทำใจได้ว่าเราคือผู้ให้บริการย่อมสามารถสร้างความสุขให้แก่ผู้มาใช้บริการได้ทุกคน และการบริการจะต้องอาศัยความอดทนเป็นพิเศษ

2. บริการอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเรา พนักงานทุกคนต้องระลึกเสมอว่าหากเราต้องการสิ่งใดผู้มาใช้บริการก็ย่อมต้องการเช่นนั้นเหมือนกัน

3. ยอมรับความแตกต่างของผู้มาใช้บริการ ผู้มาใช้บริการภายในร้านมีมากมายหลายประเภท บางคนมีฐานะดีการศึกษาสูง บางคนจู้จี้ขี้บ่น ซึ่งพนักงานบริการทุกคนจะต้องเอาใจใส่ให้ความสะดวกสบายและบริการด้วยความเต็มใจเท่าเทียมกันทุกคน

4. พร้อมเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือ พนักงานบริการทุกคนจะต้องพร้อมและเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าในทุกๆ กรณีที่สามารถจะช่วยได้ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผ่อนคลาย ตั้งใจบริการ ยินดีต้อนรับ แต่ไม่แสดงความคุ้นเคยกับลูกค้ามากเกินไป พยายามศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้

5. มีไมตรีจิตที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใส อารมณ์ดีไม่หงุดหงิดง่าย โกรธง่ายเป็นคนที่มีการเก็บความรู้สึกได้ดี จะทำให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย ตั้งใจบริการ ยินดีต้อนรับแต่ไม่แสดงความคุ้นเคยกับลูกค้ามากเกินไป พยายามศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และช่วยเหลือเท่าที่จะสามารถทำได้

6. มีความสุภาพ อ่อนโยน พนักงานบริการให้การบริการอย่างสุภาพอ่อนโยน ทั้งกริยา ท่าทาง และวาจาต่อลูกค้าทุกประเภทเท่าเทียมกัน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

7. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ พนักงานทุกคนจะต้องระลึกเสมอว่าการสูญเสียลูกค้า 1 คน ย่อมมีผลกลับมาสู่พนักงานได้ ให้คิดเสมอว่าเราเสมือนเป็นเจ้าของกิจการซึ่งจะต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ให้มากที่สุด

นอกจากนี้ยังประกอบด้วยสิ่งที่พนักงานบริการไม่ควรกระทำ คือ

ยักท่า....คือ การเชิดหน้า ไม่สนใจไม่ใยดีลูกค้า
หน้างอ....คือ เป็นพวกเสือยิ้มยาก หน้างอ ตลอดวัน ไม่ต้อนรับลูกค้า
รอนาน....คือ ไม่สนใจ ทำงานไปเรื่อยๆ ให้ลูกค้าต้องรอจนเกิดความโมโหได้
งานมาก....คือ ทำตัวยุ่ง ตลอดเวลา ทั้งที่ไม่มีงานหรือมีงานแต่งานไม่คืบหน้า
ปากเสีย....คือ เป็นคนพูดมาก ปากร้าย มือไว ไม่สนใจผู้อื่น ไม่เป็นพนักงานบริการที่ดี

5. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

พนักงานบริการทุกคนจะต้องมีความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ เริ่มตั้งแต่ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม รูปแบบการบริการ และหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

การสร้างความประทับใจครั้งแรกกับแขก

1. บุคลิกภาพของพนักงาน บุคลิกภาพที่ดีจะสร้างความประทับใจแรกแก่ลูกค้าได้ ไม่ว่าจะเป็นความนอบน้อม การยิ้มแย้มและลักษณะท่าทางที่เปิดกว้างพร้อมรับฟังสิ่งที่ลูกค้าพูด อย่าลืมว่าลูกค้าอยากคุยกับคนที่เต็มใจบริการ จึงต้องคอยดูแลให้พนักงานมีจิตบริการหรือ service mind อยู่เสมอ

2. จริงใจในการบริการ พนักงานมารยาทดีช่วยสร้างความประทับใจให้ลูกค้าจนอาจกลับมาซื้อสินค้าหรือรับบริการต่อเนื่อง โดยผู้ประกอบการควรเน้นให้พนักงานบริการลูกค้าด้วยความสุภาพ พูดจาไพเราะ ให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นสำคัญ และให้ข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา การบริการอย่างเป็นมิตรและช่วยให้ความมั่นใจจะช่วยให้การชนะใจลูกค้าเป็นเรื่องง่ายมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงไม่ควรละเลยการดูแลพนักงานของตนเพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นไปช่วยดูแลลูกค้าให้ลูกค้าเหล่านั้นประทับใจจนกลับมาซื้ออีกเรื่อยๆ

3. บริการหลังการขาย การบริการหลังการขายที่มีความรวดเร็วและน่าประทับใจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นคนสำคัญและปลอดภัยกว่าหากเลือกใช้สินค้าของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการหลายคนอาจมองข้ามการบริการหลังการขายเพราะคิดว่าไม่จำเป็นและสิ้นเปลืองงบประมาณ โดยหารู้ ไม่ว่าบริการส่วนนี้เองที่อาจทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกับแบรนด์สินค้าของผู้ประกอบการมากขึ้นได้

4. ปรับปรุงเสมอ ผู้ประกอบการควรปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการถูกใจและตรงความต้อง การของลูกค้า ซึ่งอาจทำให้ลูกค้าประทับใจมากยิ่งขึ้นเมื่อกลับมาใช้อีกครั้งจนเกิดการบอกต่อเพื่อนๆ อีกด้วย

5. ไม่ขาดการติดต่อ การติดต่อลูกค้ากลับไปเพื่อแสดงความขอบคุณจะช่วยสร้างความรู้สึกดีๆ ระหว่างกันได้ หรือผู้ประกอบการอาจเลือกใช้การแจ้งข่าวสารต่างๆ เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยสามารถเลือกติดต่อผ่านทางส่งจดหมาย ข้อความทางโทรศัพท์ หรือแม้แต่อีเมลเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายก็ได้ สิ่งสำคัญคือเนื้อหาอันจริงใจและความสม่ำเสมอ แต่ก็ต้องระวังอย่าส่งมากจนเกินไป เพราะอาจทำให้ลูกค้ารำคาญจนรู้สึกแย่กับบริษัทของผู้ประกอบการได้

การแต่งกาย

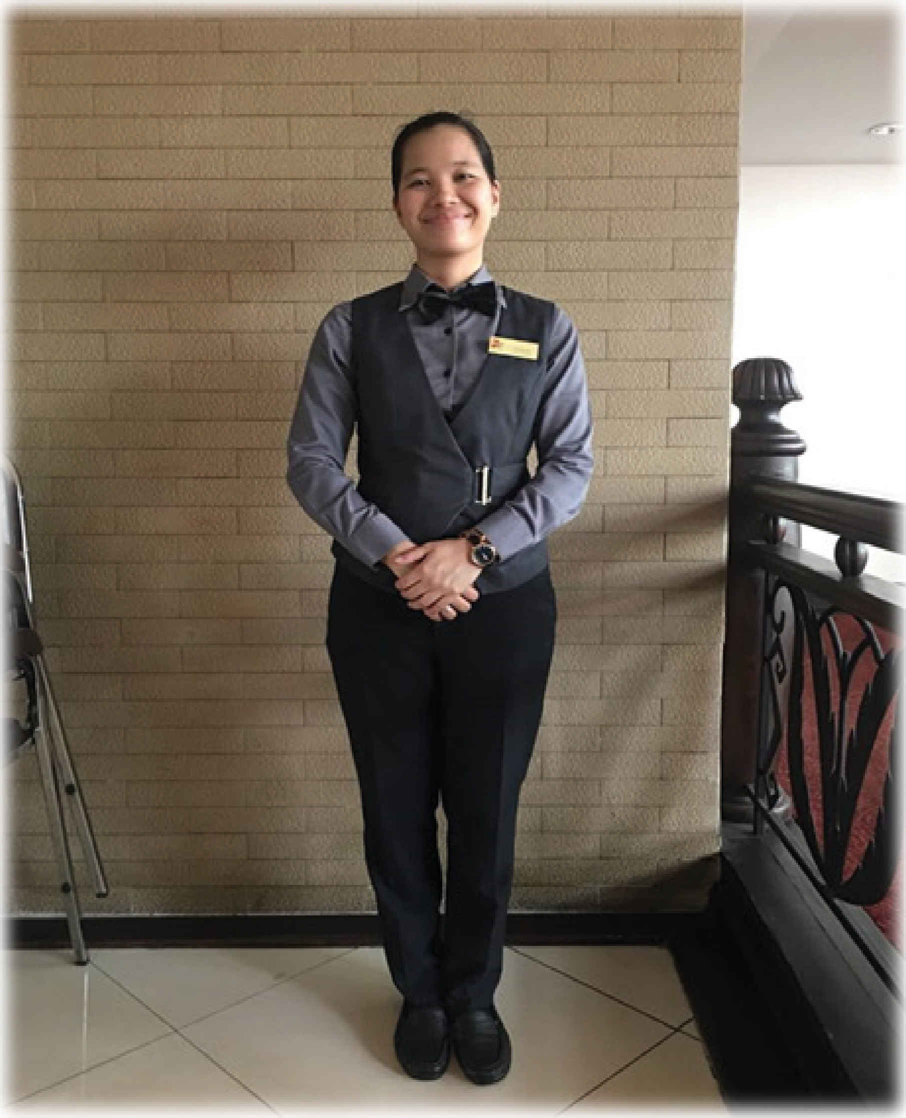
1. พนักงานที่ปฏิบัติงานในร้านจะต้องใส่เครื่องแบบพนักงานของบริษัทฯ และต้องแต่งกายให้ถูกต้องตามระเบียบ โดยที่พนักงานทุกคนสวมใส่เสื้อ และกางเกงตามแบบที่บริษัทฯ ออกให้

2. พนักงานหญิงทุกคนที่ผมยาวจะต้องใช้กิ๊ฟเน็ตคลุมผม ที่บริษัทฯ จัดให้ ส่วนพนักงานชายจะต้องสวมหมวกที่บริษัทฯ ออกให้ตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

3. ป้ายชื่อ จะต้องพิมพ์ชื่อจริงเท่านั้น โดยออกจากฝ่ายบุคคล ห้ามวาดลวดลายและแต่งเพิ่มเติม เครื่องแบบทั้งหมดข้างต้นต้องไม่ชำรุด ขาด เปื่อย หรือมีสีซีดจาง สะอาด ไม่มีกลิ่น พนักงานฝ่ายครัวจะต้องสวมใส่ผ้ากันเปื้อน พนักงานฝ่ายบริการจะต้องนำชายเสื้อใส่ไว้ในกระโปรง หรือกางเกง อนุญาตให้พนักฝ่ายครัวปล่อยชายเสื้อออกนอกกางเกงได้

4. รองเท้าและถุงเท้า พนักงานฝ่ายครัวทุกคนจะต้องสวมรองเท้าสีดำ หรือรองเท้าบูทยาง พนักงานฝ่ายบริการทุกคนจะต้องสวมรองเท้าสีดำ พื้นยาง ไม่มีส้นหรือรองเท้าคัตชูสีดำ พนักงานฝ่ายครัวทุกคนต้องใส่ถุงเท้า สีขาวหรือสีดำ ไม่มีลวดลาย พนักงานฝ่ายบริการใส่ถุงเท้สีขาวไม่มีลวดลาย

ตัวอย่างชุดยูนิฟอร์มที่ถูกต้องตามกฎระเบียบผู้หญิง



ตัวอย่างชุดยูนิฟอร์มที่ถูกต้องตามกฎระเบียบผู้ชาย



เครื่องประดับ

1. พนักงานฝ่ายครัวทุกคน มิให้ใส่ต่างหู, แหวน, นาฬิกา, สร้อยข้อมือ, สายสิญน์ เนื่องจากไม่ถูกสุขอนามัย และอาจนำไปสู่การเป็นอันตรายต่อลูกค้า เพราะเครื่องประดับอาจร่วงหล่นลงในอาหารได้

2. พนักงานฝ่ายบริการทุกคน อนุญาตให้ใส่เฉพาะ นาฬิกา 1เรือน, แหวนมือละ1วง, ต่างหู หูละ 1 อัน ต้องเป็นต่างหูที่ติดกับติ่งหู มีเส้นผ่าศูนย์กลางไม่เกิน 1 เซนติเมตร

อนามัยบุคคล

1. ผม พนักงานชายต้องตัดผมสั้นเหนือหู ผมด้านหลังจะต้องไม่ยาวปรกต้นคอ จอนผมมีขนาดกว้างไม่เกิน 1 นิ้ว ไม่ยาวเกินติ่งหู (ผมทรงรองทรงสูง) พนักงานหญิง ในกรณีที่ผมยาว จะต้องรวบให้เรียบร้อย และติดกิ๊ฟที่มีเน็ตคลุมผมไม่ให้ผมหลุดกระจาย และมีผมบังใบหน้า ผมจะต้องไม่โกรก ย้อม และเปลี่ยนสีผม

2.ใบหน้า พนักงานหญิงจะต้องแต่งหน้าบ้างเล็กน้อย พอสวยงามมีใบหน้าที่สดใส ร่าเริง

3. มือและเล็บ พนักงานทุกคนต้องรักษามือให้สะอาด และตัดเล็บสั้นเสมอปลายนิ้ว และสะอาด ห้ามเคลือบเล็บหรือทาสีเล็บ หากมีบาดแผลจะต้องใช้พลาสเตอร์ปิดให้มิดชิด

4. กลิ่นตัว พนักงานทุกคนจะต้องรักษาร่างกายให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่มีกลิ่นตัวรบกวน และเป็นที่รังเกียจของผู้ร่วมงาน และลูกค้า

การทักทายลูกค้าสามารถแยกเป็นลำดับขั้นตอนต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. การต้อนรับ

การต้อนรับและทักทายลูกค้า ถือเป็นก้าวแรกเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านอาหารซึ่งอาจสร้างความประทับใจให้เกิดขึ้นครั้งแรก ซึ่งเมื่อลูกค้าเข้ามายังร้านอาหารแสดงว่าลูกค้ามีความประสงค์จะรับประทานอาหาร ซึ่งบางครั้งมิได้เป็นความประสงค์เพียงอย่างเดียวเท่านั้น ลูกค้าอาจต้องการความรวดเร็ว ต้องการความสงบร่วมด้วย เราจะต้องพยายามอ่านความประสงค์แอบแฝงเหล่านี้ของลูกค้าให้ออก และจัดหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจ การต้อนรับเป็นการสร้างความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย ไว้วางใจ เมื่อลูกค้าเข้ามายังร้าน พนักงานบริการตำแหน่ง Hostress จะต้องต้อนรับและเชิญมานั่งยังโต๊ะอาหาร และพนักงานบริการคนอื่นจะต้องกล่าวต้อนรับและยิ้มต้อนรับ

ด้วยไมตรีจิต ในการต้อนรับหากโต๊ะอาหารไม่เพียงพอต่อการบริการพนักงานบริการจะต้องเชิญลูกค้าให้นั่งหรือยืนคอยในที่ๆ เหมาะสม และสอบถามความประสงค์หรือความพอใจในพื้นที่ส่วนไหน พนักงานจะต้องสอบถามจำนวนลูกค้า (จำนวนที่นั่ง) เพื่อที่จะสามารถจัดหาสถานที่ได้เหมาะสม

1.1 การนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ

เมื่อทราบว่าจะนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะใดแล้วต้องเชิญลูกค้าด้วยท่าทางและอาการยิ้มแย้มแจ่มใส นุ่มนวล นำลูกค้ามาที่โต๊ะพร้อมกับถือเมนูรายการอาหารไปเสนอต่อลูกค้า

ในการต้อนรับและนำลูกค้ามานั่งที่โต๊ะ สิ่งที่พนักงานบริการจะต้องคำนึงถึงเสมอคือ

1.1.1 ลูกค้าที่มาเป็นคู่ชอบนั่งตามโต๊ะที่ลับตา ยกเว้นลูกค้าแจ้งความประสงค์อย่างอื่น

1.1.2 ลูกค้าที่แต่งกายหรูหรา ชอบนั่งตามโต๊ะที่เด่นต่อสายตาผู้อื่น

1.1.3 ลูกค้าที่มีอะไรไม่ปกติ ต้องรีบนำเข้าโต๊ะโดยเร็ว และเป็นที่ลับตา

1.1.4 ลูกค้าที่มีอายุหรือพิการ จะต้องนำเข้าโต๊ะที่ใกล้ที่สุด

1.1.5 ลูกค้าที่มาคนเดียวมักชอบนั่งบริเวณหน้าต่าง หรือโต๊ะที่สามารถมองเห็นผู้อื่นทั่วห้อง

1.2 การเชิญนั่ง

ให้เชิญผู้สูงอายุ และคนพิการนั่งก่อน สุภาพสตรีก่อนสุภาพบุรุษ ตามมารยาทสังคมการนั่งเก้าอี้จะเข้านั่งทางด้านขวาของเก้าอี้ ฉะนั้นในการขยับเก้าอี้ควรเปิดทางเข้าทางด้านขวามือไว้ให้

ขั้นตอนการบริการ

- เมื่อลูกค้าอยู่หน้าประตู ทักทายด้วยรอยยิ้ม กล่าวสวัสดี พร้อมยกมือไห้ว "ท๊อปปิคอลแม็กเรสเตอรอง ยินดีต้อนรับคะ/ครับ"
- เชิญลูกค้าเข้าในร้าน "เชิญด้านในค่ะ/ครับ"
- เมื่อลูกค้าเข้าร้าน "ขอโทษค่ะ/ครับ ไม่ทราบกี่ที่คะ/ครับ"
- ขณะลูกค้าเดินลูกค้าไปที่โต๊ะ เดินนำหน้า นำทาง "กรุณาเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ"
- เลื่อนเก้าอี้ให้ลูกค้า เชิญลูกค้านั่งโดยการผายมือ "เชิญค่ะ/ครับ"

การเสนอแนะนำรายการอาหาร

ในการเสนอแนะนำอาหารสามารถแยกเป็นลำดับขั้น ได้ดังนี้

1. การแนะนำรายการอาหาร

เป็นการนำรายการอาหารมอบให้แก่ลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหาร ซึ่งอาจจะเป็นการแนะนำโดยผ่าน กระดาษรองจาน หรือเมนู ซึ่งเมนูจะต้องสะอาด มีรายการอาหาร และราคาปัจจุบันแสดงอย่างชัดเจน ขณะที่ลูกค้าอ่านรายการอาหารเพื่อตัดสินใจ ควรอยู่ที่โต๊ะขณะนั้นเพื่อตอบคำถาม และอธิบายสิ่งต่างๆ ให้ทราบ พนักงานควรจะพูดหรือฟังอังภาษาอังกฤษได้บ้าง พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหารของร้าน อาทิ เครื่องปรุงที่ใช้ประกอบด้วยอะไรบ้าง ระยะเวลาที่ใช้ในการปรุง พนักงานบริการควรจะขอคำสั่งเครื่องดื่มก่อน และไปจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะกลับมาเสนอแนะนำอาหาร และรับOrder อาหาร

2. การรับคำสั่งอาหาร (Order)

หลังจากที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มและให้เวลาลูกค้าพอสมควรแล้ว จึงขออนุญาตลูกค้าเพื่อรับคำสั่งอาหาร ควรรับคำสั่งอาหารจากลูกค้าสตรีก่อนเสมอ การสั่งอาหารของลูกค้าแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ บางครั้งลูกค้าสั่งรายการอาหารที่ไม่มีในวันนั้น จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที รวมถึงรายการอาหารชนิดใดที่มีระยะเวลาในการปรุงนาน

3. การจดคำสั่งรายการอาหาร

การจดคำสั่งอาหาร พนักงานบริการไม่ควรจดลงในสมุดสั่งอาหารทันที ควรจดลงในด้านหลังของหน้าสมุดก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารที่อาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นจึงจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหาร การจดลงในหน้าสมุดสั่งอาหารจะต้อง จดอย่างถูกต้อง ชัดเจนซึ่งพนักงานตำแหน่งเชกเกอร์ และพนักงานบาร์น้ำสามารถอ่านได้เข้าใจและรู้รายละเอียด หากลูกค้าต้องการสั่งเพิ่มเติมจากที่เมนูกำหนดเช่นรายการอาหารปลาคอด ลูกค้าขอเปลี่ยนมันฝรั่งอบเป็นเฟรนฟรายจะต้องมีการระบุอย่างชัดเจน การจัดใบคำสั่งอาหารจะต้องมีการลงรายละเอียดของหัวใบคำสั่งอาหารให้ครบถ้วน คือ ระบุพนักงานเสิร์ฟ โต๊ะที่ จำนวนลูกค้า วัน/เดือน/ปี และระบุชื่อรายการคำสั่งอาหารเป็นอักษรภาษาอังกฤษตัวพิมพ์ใหญ่ทุกครั้ง ทำการแยกใบคำสั่งอาหารเพื่อส่งให้แคชเชียร์ (ใบคำสั่งอาหารตัวจริง) ครัวผัด ครัวอบ ครัวนึ่ง และบาร์น้ำให้ถูกต้อง การรับคำสั่งอาหาร พนักงานบริการที่รับคำสั่งอาหารจะต้องตั้งใจฟังและจับประเด็นให้ถูกต้องว่าลูกค้าสั่งอาหารชนิดใด หรือว่าเป็นเพียงการปรึกษากันเท่านั้น

4. ทบทวนคำสั่งอาหาร

เมื่อรับคำสั่งอาหารเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการขานทวนรายการอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาด การขานทวนจะต้องแจ้งอย่างชัดเจนถึงรายการอาหารที่ สั่ง จำนวน และรายละเอียดอื่นๆ ที่มีการเพิ่มเติม หากไม่แน่ใจตรงไหนให้รีบสอบถามลูกค้าทันที ด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ ซึ่งการฟังรายการใดที่ผิดๆ ไม่แน่ชัด อาจทำให้ลูกค้าได้รับอาหารที่ไม่ตรงตามที่ต้องการ ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่พอใจ และต้องแก้ไขบิลเกิดความยุ่งยาก

ขั้นตอนการเสนอแนะนำรายการอาหาร

- กล่าวขอโทษ พร้อมยื่นเมนูรายการอาหาร “ขอโทษค่ะ/ครับ เมนูค่ะ/ครับ”
- รอสักครู่ รับและเชียร์รายการเครื่องดื่ม “รับเครื่องดื่มอะไรดีคะ/ครับ”
- กล่าวทวนรายการเครื่องดื่ม “ขอทวนคำสั่งเครื่องดื่มค่ะ/ครับ เครื่องดื่มที่สั่งมี................ค่ะ/ครับ”
- กล่าวขอบคุณและจัดเครื่องดื่มให้ลูกค้า “ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ”
- นำเครื่องดื่มให้ลูกค้า “ขอโทษค่ะ/ครับโค๊กใส่น้ำแข็งคะ/ครับ” เวลาเสริฟ เข้าทางขวาเสมอ ยกเว้นสถานที่คับแคบไม่อำนวยต่อการเสริฟทางขวา
- ขอรับคำสั่งรายการอาหาร “ขอโทษค่ะ/ครับรับรายการอาหารใดบ้างคะ/ครับ”
- หากมีรายการ Promotion แจ้งให้ลูกค้าทราบ “วันนี้มีรายการ Promotion เป็น............นะคะ ไม่ทราบว่าจะรับไหมคะ”
- รับคำสั่งรายการอาหารพร้อมทั้งขอทวนคำสั่งรายการอาหาร “ขอทบทวนรายการอาหารที่สั่งค่ะ/ครับ”
- กล่าวขอบคุณ พร้อมถอนตัว “ขอบคุณค่ะ/ครับ กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ”
- การเสิร์ฟเครื่องดื่มต้องใช้ถาดสำหรับเสิร์ฟเครื่องดื่มเท่านั้น หากมีกระดาษรองแก้วจะต้องหันด้านที่มีโลโก้ ให้สามารถอ่านอักษรได้สะดวก และถูกต้อง และตรงกับลูกค้าแต่ละคน เครื่องดื่มที่เป็นขวดต้องรินใส่แก้วให้ลูกค้า

การเสิร์ฟอาหาร

การเสิร์ฟ หมายถึง การนำอาหารที่สั่งไปยังโต๊ะลูกค้าและคอยให้ความช่วยเหลือตามที่ลูกค้าต้องการตลอดระยะเวลาที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ รวมถึง การนำอาหารมาให้ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่คล่องแคล่วมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ รวมถึงการจัดการและเตรียมพร้อมที่จะจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และท้ายสุดของการเสิร์ฟคือ การจัดการเกี่ยวการชำระเงิน การเสิร์ฟอาหารที่ดีพนักงานเสิร์ฟจะต้องไม่ใช้มือจับต้องอาหาร รวมถึงเครื่องใช้ส่วนตัวอื่นๆ มิให้สัมผัสอาหาร

ก่อนการเสิร์ฟอาหาร เมื่อพนักงานเสิร์ฟรับอาหารมา จะต้องสำรวจดูความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหารโดยห้ามมิให้มีเศษผง หรือวัตถุอื่น แปลกปลอมเจือปนมากับอาหาร อาหารที่จะนำไปเสิร์ฟถูกต้องครบถ้วน จึงจะนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพ เรียบร้อย และมี

หลักที่สำคัญในการเสิร์ฟอาหาร กล่าวคือ

1. เสิร์ฟอาหารด้วยมิตรภาพ พนักงานบริการทุกคนจะต้องบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่ดี มีกิริยา มารยาทเรียบร้อย ต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยไมตรีจิต สนใจเอาใจใส่ลูกค้า

2. เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เวลาเป็นสิ่งสำคัญ มากในการบริการ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมักจะกำลังหิว และต้องการอาหารอย่างรวดเร็ว อาหารที่เสิร์ฟขณะที่คนกำลังหิวจะมีค่ามากกว่าอาหารที่เลยเวลามาแล้ว ลูกค้าที่หิวจะพอใจกับอาหารที่มาโดยเร็ว และจะไม่พอใจกับการรอคอยเป็นระยะเวลานาน

3. เสิร์ฟอาหารตามอุณหภูมิของอาหาร อาหารร้อนก็ควรเสิร์ฟขณะที่อุณหภูมิร้อน อาหารเย็นก็ควรเสิร์ฟเย็น เพราะหากอาหารร้อนหรือเย็นเสิร์ฟที่อุณหภูมิผิดไปรสชาติของอาหารก็จะหมดไป เช่น ผัดผักมองโกเลียน ควรเสิร์ฟขณะร้อนๆ ซึ่งจะได้รสชาติของอาหาร และความหอมของซอสเครื่องปรุงซึ่งลอยกรุ่นขึ้นมา ส่วนปลาดิบ ควรเสิร์ฟขณะเย็นเล็กน้องเพราะจะช่วยเพิ่มรสชาติของเนื้อปลาได้ดี

4. เสิร์ฟอาหารที่เหมาะสม เข้ากันได้ดี พนักงานบริการจะต้องรู้ว่าอาหารประเภทใด เสิร์ฟไปพร้อมหรือควบคู่ไปกับอะไรบ้าง เพื่อที่จะได้ไม่ผิดพลาด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและอาหารนั้นมีคุณค่าลดน้อยลงไป

5. ใช้ภาชนะและอุปกรณ์ที่เหมาะสม การเลือกใช้ภาชนะและอุปกรณ์ให้ถูกต้องและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการเสิร์ฟอาหารเป็นอย่างมาก ในบางครั้งพนักงานบริการพบว่าฝ่ายครัวจัดอาหารใส่ภาชนะไม่ถูกต้อง จะต้องสอบถามและแจ้งต่อพนักงานบริการตำแหน่งเชกเกอร์ทันที เพื่อหาทางแก้ไข

ขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร

- กล่าวขอโทษ "ขอโทษค่ะ/ครับ"
- แจ้งชื่อรายการอาหาร "อาหารที่สั่งได้แล้วค่ะ/ครับ ....ค่ะ/ครับ"
- ถอนตัวออกจากลูกค้า "ขอบคุณค่ะ/ครับ"

เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

หลังจากที่เสิร์ฟอาหารครบถ้วนแล้ว พนักงานบริการจะต้องคอยให้ความช่วยเหลือและเอาใจใส่ลูกค้าอยู่ตลอดเวลา โดยคอยสังเกตความต้องการของลูกค้าว่าต้องการสิ่งใดเพิ่มเติมจากรายการอาหารที่สั่ง เช่นลูกค้าต้องการจานแบ่งเพิ่มขึ้น ลูกค้าต้องการสั่งอาหารเพิ่มเติม รวมถึงคอยบริการด้านอื่นๆ เช่นน้ำดื่ม ใกล้หมดจะต้องรินเพิ่มเติม ในการยืนเพื่อคอยให้บริการลูกค้าพนักงานบริการต้องยืนห่างจากโต๊ะพอประมาณ ในตำแหน่งที่ลูกค้าสามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่ในขณะเดียวกันจะต้องให้ความเป็นส่วนตัวต่อลูกค้า ทุกครั้งที่พนักงานบริการเข้าไปหาลูกค้าเพื่อบริการ จะต้องกล่าวเตือนให้ลูกค้ารู้ตัวก่อนโดยกล่าวว่า "ขอโทษค่ะ/ครับ" ทุกครั้ง และเมื่อต้องการถอนตัวออกมาจะต้องกล่าว "ขอบคุณมากค่ะ/ครับ" ทุกครั้งเช่นกัน การเสิร์ฟอาหารจะต้องใช้ถาดสำหรับเสิร์ฟอาหารเท่านั้น

ขั้นตอนหลังจากเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

- เยี่ยมเยียน / บริการลูกค้า "ขอโทษค่ะ/ครับ ทุกอย่างเรียบร้อยไหมคะ/ครับ"
- ดูแลและเติมเครื่องดื่ม "ขอโทษค่ะ/ครับ เติมน้ำเพิ่มไหมคะ"
- เชียร์อาหารเพิ่มเติม (ระบุรายการอาหาร) "ขอโทษค่ะ/ครับ จะรับ............เพิ่มเติมไหมคะ/ ครับ"

เมื่อลูกค้าทานอาหารเกือบจะหมด

เมื่อลูกค้าทานอาหารได้สักระยะ สังเกตว่าลูกค้ามีอาหารบางส่วนที่รับประทานเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการต้องรีบเก็บจานอาหารนั้นออกมาจากโต๊ะลูกค้า เพื่อให้บนโต๊ะเหลือเพียงจานอาหารและสิ่งที่จำเป็นเท่านั้น

การเข้าไปเก็บจานพนักงานบริการต้องสังเกตจังหวะและทยอยเก็บจาน ซึ่งจะต้องไม่ไปรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ารับประทานอาหารใกล้อิ่มหรือเรียบร้อยทั้งหมดจากรายการอาหารที่สั่ง พนักงานบริการต้องเข้าไปสอบถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการรับอาหารอย่างอื่นเพิ่มหรือไม่ ในการเข้าไปถามพนักงานบริการจะต้องใช้คำถามโดยเจาะจง หรือให้แคบลง ควรเป็นรายการอาหารประเภทของหวาน หากใช้คำถามที่กว้างไปจะทำให้ลูกค้านึกรายการอาหารไม่ได้ทำให้งดรายการอาหารในที่สุด พร้อมกับสอบถามถึงรสชาติอาหารและข้อเสนอแนะจากลูกค้า

เมื่อลูกค้าต้องการเช็คบิล

เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล หมายความว่าลูกค้าต้องการเสร็จสิ้นการรับประทานอาหารในครั้งนี้แล้วในการเช็คบิลเก็บเงิน เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการเช็คบิล พนักงานบริการจะต้องเข้าไปพบลูกค้า เพื่อสอบถามความต้องการให้แน่ชัดอีกครั้ง พร้อมสอบถามการใช้บัตรคูปองส่วนลดจากนั้น พนักงานบริการจะต้องมาแจ้งที่แคชเชียร์โดยแจ้งหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเช็คบิลให้ชัดเจน จากนั้นแคชเชียร์จะดำเนินการเช็คบิล เพื่อใช้สำหรับเก็บเงินและให้ลูกค้าได้ตรวจสอบความถูกต้องควบคู่กับใบจดคำสั่งรายการอาหาร พนักงานบริการนำใบเช็คบิลให้ลูกค้าเพื่อตรวจสอบพร้อมแจ้งจำนวนค่าอาหาร หากมีรายการใดผิดพลาดพนักงานบริการจะต้องขอโทษและแก้ไขทันที

การรับเงิน พนักงานบริการสามารถรับเงินโดยผ่านเงินสดหรือบัตรเครดิต (Credit Card) การเช็คบิลและทอนเงินจะต้องใช้สมุดแฟ้มเช็คบิลเสมอ

การเก็บโต๊ะ

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้วจะต้องเก็บจานอาหารออกจากโต๊ะให้เรียบร้อย การเก็บจานออกจากโต๊ะจะต้องสังเกตว่าลูกค้ารับประทานเสร็จเรียบร้อยแล้ว มีการวางเครื่องมือ(ช้อน ตะเกียบ) นานพอสมควร โดยที่ลูกค้าไม่ได้รับประทานอาหารติดต่อกัน หากลูกค้ายังคงนั่งอยู่ที่โต๊ะจะต้องสอบถามอีกครั้งเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จสิ้นแล้ว หรือมีจานอาหารบางส่วนที่มีการรับประทานเรียบร้อยแล้ว

วิธีการเก็บจานที่ถูกต้อง จะต้องใช้ถาดสำหรับยกเก็บจานเท่านั้น เก็บจากใกล้ตัวไปหาไกลตัว โดยเก็บอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาอุปกรณ์ที่มีขนาดเล็ก วางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและ

รวดเร็ว ในกรณีที่มีขยะห้ามมิให้นำขยะใส่ในภาชนะอาหาร ใช้ผ้าสะอาดเปียกหมาดๆ เช็ดทำความสะอาด หลังจากนั้นนำกระดาษรองจาน และตะเกียบมาวางให้เรียบร้อย เพื่อพร้อมในการบริการลูกค้าต่อไป

การส่งลูกค้า

เมื่อเช็คบิลเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว ลูกค้าเริ่มขยับตัวพนักงานบริการต้องให้ความช่วยเหลือทันทีเท่าที่จะสามารถทำได้และเห็นสมควร เช่นขยับเก้าอี้ สังเกตดูว่าลูกค้าลืมสิ่งของหรือไม่ กล่าวขอบคุณและชักชวนให้ลูกค้ากลับมาอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยท่าทางที่เต็มใจ

การแก้ปัญหาเหตุการณ์เฉพาะหน้า

1. เมื่อลูกค้าบอกว่า อาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี หรือเสีย

การแก้ไข

- กล่าวขอโทษลูกค้า
- นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัว และให้ฝ่ายครัวได้สำรวจหรือทดสอบอาหารจานนั้น
- ยื่นเมนูให้ลูกค้า และสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่ หรือจะเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่นแทน
- นำอาหารไปให้ลูกค้า และกล่าวขอโทษที่ผิดพลาด และเกิดความล่าช้า
- ฝ่ายบริการจัดการกับรายการอาหารนั้นว่าจะคิดเงินอย่างไรหรือตัดออกจากรายการอาหารที่สั่งแล้วแต่กรณี

2. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหาร

- พนักงานบริการจะต้องแจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน

3. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน

- ให้ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปก

4. ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วย

- จัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็กให้กับเด็ก เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วเด็ก และพยายามแจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ถ้าเด็กวิ่งเล่นในห้องอาหารติ ไม่ปฏิบัติอย่างเร่งรีบ

5. ลูกค้านำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วย

- พยายามแจ้งลูกค้าว่าทางร้านของเราไม่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาด้วยท่าทางที่สุภาพ

6. ลูกค้าลืมของ
- เมื่อลูกค้าลืมของจะต้องรีบแจ้งต่อ SUPERVISOR ทันทีเพื่อจะดำเนินการต่อไปในการจัดเก็บ เมื่อลูกค้ามาทวงถามหาสิ่งของที่ลืมจะได้แจ้งลูกค้าได้ถูกต้อง

7. ลูกค้าที่ลวนลาม
- บริการตามปกติ โดยสุภาพหลีกเลี่ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว ไม่โต้ตอบสนทนาอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า

วิธีรับโทรศัพท์ให้ลูกค้าประทับใจ

1. มีน้ำเสียงนุ่มนวล กล่าวห้องอาหาร และชื่อพนักงานผู้รับสายในทุกครั้งที่รับโทรศัพท์ เพื่อเป็นการแนะนำตัวให้ลูกค้าที่โทรเข้ามาทราบ และควรถามทุกครั้งว่าต้องการติดต่อในเรื่องใด

2. ควบคุมอารมณ์ได้ดี เพราะบางครั้งเราอาจจะไม่สามารถตอบคำถามของลูกค้าหรือผู้ที่ติดต่อเข้ามาได้หมดทุกเรื่อง อาจจะต้องให้รอคำตอบ หรือยังไม่สามารถตอบคำถามได้ทันที ในกรณีแบบนี้อาจจะทำให้ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเกิดไม่พอใจและอาจจะใช้คำพูดที่ไม่ดีโต้ตอบกลับมา แต่พนักงานรับโทรศัพท์ไม่ควรแสดงอาการไม่พอใจโต้ตอบกลับไป เพราะถ้าเผอิญเป็นลูกค้าคนสำคัญอาจจะทำให้โรงแรมเกิดความเสียหายขึ้นได้ ดังนั้นการจะเป็นพนักงานรับโทรศัพท์ที่ดีได้นั้นต้องเป็นคนที่รู้จักควบคุมอารมณ์ของตัวเองได้

3. เตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมเสมอ เช่น กระดาษจดโน้ต ปากกา ดินสอ รวมไปถึงควรดูเครื่องรับโทรศัพท์ของเราด้วยว่ามีประสิทธิภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ เพื่อป้องกันเวลาลูกค้าโทรเข้ามาแล้วเกิดการไม่ได้ยินหรือฟังไม่ชัด เพราะจะมีส่วนทำให้ผู้ติดต่อเข้ามาเกิดความไม่พอใจขึ้นได้

4. จบการสนทนาอย่างมีมารยาท คือควรให้ผู้ติดต่อเข้ามาเป็นผู้วางสายหรือเป็นผู้ขอจบการสนทนาก่อนทุกครั้ง และควรสามารถแก้ปัญหาหรือตอบข้อสงสัยต่างๆ ของผู้ที่ติดต่อเข้ามาได้ถูกต้องและครบถ้วน

5. ควรเป็นผู้ที่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เพราะบางคำถามหรือข้อสงสัยบางอย่างของผู้ที่ติดต่อเข้ามาเราอาจจะยังไม่สามารถตอบคำถามหรือปัญหาต่างๆ ได้ในทันที พนักงานรับโทรศัพท์ที่ดีควรมีคำพูดหรือมีคำอธิบายที่สามารถทำให้ลูกค้าหรือผู้ที่ติดเข้ามารู้สึกพอใจได้

การบริการอาหาร Room Service

เมื่อรับออเดอร์คำสั่งอาหารเครื่องดื่มจากลูกค้าเรียบร้อยแล้วขั้นตอนปฏิบัติควรทำดังนี้

1.ออกออเดอร์อาหารในคอมพิวเตอร์เพื่อสั่งทำอาหาร และออกบิลไปเรียกเก็บลูกค้า

2.จัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์อาหาร และเครื่องดื่มบนถาด หรือรถเข็น

3.จัดเตรียมตู้วอร์มอาหารให้ร้อนอยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถใส่อาหารในตู้เวลาขึ้นห้องเสริฟ์ลูกค้า

4.เมื่ออาหารปรุงเสร็จให้นำขึ้นห้องเสริฟ์ทันที ในระยะเวลาไม่เกิน15นาที

5.เมื่อเสริฟ์อาหารให้ลูกค้า ยื่นสมุดบิลอาหารให้ลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าจ่ายเงินสดให้นำเงินส่งที่แคชเชียร์ ส่วนลูกค้าที่ไม่ได้จ่ายเงินให้ลูกค้าเซ็นลายเซ็นไว้ แล้วนำบิลไปเก็บรวมไว้กับยอดค่าใช้จ่ายทั้งหมดของลูกค้า

Zenith Sukhumvit Hotel

Zenith Sukhumvit Hotel, Bangkok
29 Sukhumvit Soi 3 (Nana Nua), Bangkok 10110, Thailand.
Tel : (66) 2 655 4999 Fax : (66) 2 655 4950
e-mail@zenith-hotel.com